

株式会社 薬物安全性試験センター

DSTC

Drug Safety Testing Center

株式会社
薬物安全性試験センター

業種：サービス業

従業員数：70名(パート従業員を含む)

課題：顧客の名刺データや社員のスケジュール、設備予約などの社内情報がバラバラのツールで管理されており、全社で共有するシステムが存在しなかった。

mitocoでバラバラだった情報を一元化。
掲示板やスケジュール機能を活用し、
社内情報の見える化を実現。



Salesforceと連携できるグループウェアである「mitoco」。社員同士の連絡や申請、スケジュールの共有のほか、顧客情報もmitocoにまとめられる。また、Salesforceライセンスを持たないメンバーでも情報を確認することが可能だ。

2022年からmitocoを導入している、株式会社薬物安全性試験センター 営業部長代理の石井氏、営業部 Salesforce管理者の白石氏に、導入に至るまでの経緯や導入後の成果について話を伺った。

Salesforce導入だけでは社内情報の管理がうまくいかなかった

——会社の概要を教えてください。

石井：株式会社薬物安全性試験センターは、医薬品などに対する非臨床試験の受託サービスを提供している会社です。40年以上にわたり、医薬品、医療機器、化学物質、健康食品、動物用医薬品など幅広い品目に対応し、医薬品メーカーや化学品メーカーなどの様々な分野のお客様から信頼を得てきました。GLP試験に基づいた信頼性のあるデータを迅速に提供し、安全な社会と人々の健康向上を目指しています。

——お二人が担当されている業務内容を教えてください。

石井：私は営業部で部長代理を務めており、受注管理、ホームページやお電話でいただいたお客様からのお問い合わせの対応を担当しております。日程調整や試験内容など、社内外と連絡調整を行いスムーズな成約につなげることが主な業務です。

使用サービス

mitoco

白石：私は社内におけるSalesforceの管理を担当しております。石井と同じ営業部に所属しており、顧客対応や社内調整などの業務も行っております。



株式会社薬物安全性試験センター
営業部 部長代理

石井 剛氏

— mitoco導入前はどのような課題がありましたか？

石井：営業部内の情報管理と社内でのスムーズな情報共有に大きな課題を抱えていました。

顧客管理はExcelで行っていましたが抜けや漏れが多く、名刺やスケジュールもバラバラのツールで管理していたため必要以上に時間と手間がかかっていたことから、先にSalesforceの導入を決定しました。情報を共有するツールがないため、社内の連絡はすべてメールで行われていました。ちょっとした連絡やスケジュール調整などもすべてメールで、メンバーの多いプロジェクト関連の連絡など、メンバー全員のメールアドレスを毎回いちいち選んで連絡しなければなりません。社内メールの数は膨大でした。

営業部ではグループウェアを使っていたのでその全社展開も考えたのですが、Salesforceのデータと連携できないので決めかねていました。

Saleceforceとのスムーズな連携と、 ライセンスなしでも情報に アクセスできることが決め手

— mitocoの導入を決めたきっかけについて教えてください。

白石：当時使用していたグループウェアにも満足していなかったため、すでに導入していたSalesforceと連携できるツールがないかを探していたところ、最初に目に留まったのがmitocoでした。Salesforce

上に蓄積された顧客情報や活動記録に対して、mitocoならスムーズに連携できると感じたことが決め手になりました。

また、導入後は社員全員で使用していくことを前提に考えていたため、mitocoを導入すればSalesforceライセンスのないユーザーでも顧客情報にアクセスできる点も魅力に感じました。

— mitocoの導入の際に

苦労されたことについて教えてください。

白石：会社全体にmitocoを広げていくとき、社員全員の周知徹底に苦労しました。社内メールよりもmitocoを活用するほうが便利だと伝えても、慣れていない状態ではなかなか使ってもらえず、従来通りの方法から新しいツールに変更することの難しさを痛感しました。地道にmitocoの利便性の高さや使いやすさを社員に伝えつつ、実際に使用して実感してもらったことで、徐々にmitocoを活用する社員が増えていきました。

部門ごとの連携がスムーズになり、 コミュニケーションコストの削減に成功

— 現在、どのようにmitocoを使っているか教えてください。

石井：私は基本的にカレンダー機能で予定やスケジュールの管理をしています。特に便利だと感じるのは、お客様のところへ伺うときです。カレンダーにお客様の名前から住所、連絡先、企業情報まで事前にまとめて登録することができます。外出先でもモバイルでアクセスできるので、直前に必要な情報を確認してから商談に臨めるようになりました。

経費精算に関してはmitoco Work 経費を活用し、効率的な運用を行っています。元々 Excelで管理して、一定数溜まってから申請を行っていました。今はカレンダーとの連動や運賃の自動計算で入力の手間が減り、精算業務がスムーズに行えるようになりましたね。

— mitoco導入によりどのような効果がありましたか？

白石：社員間でのメールが減り、カレンダー機能やToDo機能の活用で研究所間の連携がスムーズになりました。

弊社では非臨床試験をご依頼いただく際、お客様と研究開発部の間に営業部が入って調整をしています。コロナ禍以降、研究所間の会議やお客様との打ち合わせにWeb会議を利用することが多くなりました。カレンダーにWeb会議用リンクを登録しておくと、該当メンバーをスピーディーに招集でき、またカレンダーからワンタップでWeb会議に参加できるので、とても便利です。将来的にはスケジュール確認の電話やメールも不要になり、より工数を削減できるだろうと期待しています。

総務との連絡や部門を越えた業務フローには、ToDo機能を活用しています。今までは請求書や申請書に関するやりとりについても、メール

や電話でひとつひとつ確認していました。しかし、ToDo機能を活用して申請すれば「自分のタスク」に加えて「依頼したタスク」も表示されるので、それぞれの進捗状況を簡単に把握することができるようになりました。

石井：社内承認を受けるための手続きにも、ワークフローを活用しています。弊社の承認ステップは全部で4つほどあり、1ステップごとに5～6人のメンバー全員が承認しなければいけません。今までの紙を使った承認では出社していない人に回ると手続きが止まり、多くの時間がかかっていました。しかし、ワークフロー機能によってどこで承認が止まっているか可視化されたことで、スムーズな承認フローを構築することができました。

— その他、mitoco導入によって変化したことや改善されたことがあればお聞かせください。

白石：備品や設備を誰がいつ使用しているのか把握するためにもmitocoを活用しています。以前はExcelで管理していたため反映されていないことも多く、会議室の予約が被ってしまうこともありました。社用車は鍵が社内にあるかどうかで判断していたほどです。mitocoのカレンダー機能を使うようになったことで、備品や設備、社用車に関しても格段に管理がしやすくなったと感じています。

石井：社内行事が掲示板で表示されるので、会社がどんなことをいつやっているのかを知る良い機会にもなりました。以前はメールや電話、社内の内線などでお知らせしていたのですが、今は掲示板に投稿するだけで自然と全社員の目に入るようになりました。

特に掲示板を活用できていると実感するのは、新入社員が入社した時です。新入社員には自分で自己紹介文を書き、写真を入れてmitocoの掲示板に掲載してもらっています。実際に新入社員の自己紹介を掲示板で見た社員からの評判も非常にいいです。入社タイミングでmitocoを使ってもらうことで、mitocoを活用する心理的なハードルを下げることに繋がりました。

機能をもっと活用して連携やワークフローで効率化やスピードを求めている

— 今後やっていきたいことや挑戦したいことを教えてください。

白石：私はアドレス帳をカスタマイズして使いたいと考えています。



株式会社薬物安全性試験センター
営業部

白石 睦美 氏

弊社には2つの研究所があるだけでなく、複数のワーキンググループやグループアドレスが存在します。一人ひとりがどのグループに所属していて、どのアドレスに参加しているかを登録しておくツールの必要性を感じていました。今後はmitocoのアドレス帳を活用して、情報がすべて集約できている状態を目指したいと考えています。

また、今まではトーク機能を活用する場面が各部門内での打ち合わせの日程決めなどに限定されていましたが、部門を越えた連携が必要な場面においても積極的にmitocoを活用してもらえるような体制を作っていきたいです。

石井：試験依頼を受けた際の営業部と研究部門で行う業務フローは、大きな改善の余地があると考えています。もちろん対面での丁寧なコミュニケーションは大事ですが、それよりもスピード感が求められる場面もあります。依頼を受ける際もワークフロー機能を使って営業部や研究部門とのやりとりを可視化できれば、業務効率が格段に上がると考えています。

また、2024年11月1日からワークフロー機能を活用して会社の物品購入申請を始めました。まだ試行錯誤している段階ですが、今後さらに活用実績を積み上げて、将来的にはお客様からの問い合わせ対応などのより重要な業務プロセスにも活用の幅を広げていきたいと考えています。